



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว (งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม)

ที่ สก.๐๑๓๓/๕๓๕ วันที่ ๒๗ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) และขออนุญาตเผยแพร่บนเว็บไซต์

เรียน สาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว

## ๑. เรื่องเดิม

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้มีนโยบายการขับเคลื่อนองค์กรคุณธรรม (ITA: Integrity and Transparency Assessment) ในประเด็น หน่วยงานมีแนวปฏิบัติการเรื่องร้องเรียน และช่องทางการร้องเรียน และหน่วยงานมีข้อมูลสถิติเรื่องร้องเรียน นั้น

## ๒. ข้อเท็จจริง

งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม: องค์กรคุณธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ได้รวบรวมรายงานการร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) และได้สรุปผลการดำเนินงาน พร้อมการวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข เสร็จสิ้นแล้ว ประกอบด้วย

๒.๑ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

๒.๒ ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน

## ๓. ข้อพิจารณา

ในการนี้ งานส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรม: องค์กรคุณธรรม สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ขอส่งสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน รอบ ๖ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖-๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗) มาด้วยจำนวน ๑ ชุด และขออนุมัติเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระแก้ว ที่ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)

## ๔. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นายวิทยา สิทธิประภา)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

ทราบ อนุมัติ

(นายคำรณ สมยา)

สาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว

**การวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน**  
**การปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗**  
**ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่ได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัด สระแก้ว
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๗-๒๔๑๑๗๙ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้วเพื่อรับข้อร้องเรียนของ
๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว เพื่อรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ถนนเทศบาล ๑๙ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐
๕. หน้า Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว

**ผลการวิเคราะห์ ดังนี้**

- ๑) จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
- ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จำนวนเรื่องร้องเรียน	การจัดการ		หมายเหตุ
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
๐	-	-	

หน่วย : กิจกรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์จากบุคลากรในสังกัดฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสระแก้ว ที่ได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ

## ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจยังไม่รับทราบช่องทาง และแนวทางการร้องเรียน

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ได้จัดทำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และส่งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ๓ รับทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติแล้ว

๒. ได้นำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)

๓. ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าส่วนราชการอำเภอเมืองสระแก้ว/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเมืองสระแก้ว/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรับทราบ ผ่านทางวาระประชุมประจำเดือนของส่วนราชการ

**การวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗  
ครั้งที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗)**

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ผลการจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ตามที่ได้เปิดช่องทางรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. ร้องเรียนด้วยตนเองได้ที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัด สระแก้ว
๒. ทางโทรศัพท์ หมายเลข ๐๓๗-๒๔๑๑๗๙ แจ้งศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้วเพื่อรับข้อร้องเรียนของ
๓. ส่งข้อร้องเรียนทางตู้รับเรื่องราวร้องเรียน ซึ่งตั้งอยู่ด้านหน้าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว
๔. ทางไปรษณีย์ ส่งข้อร้องเรียนมาที่ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว เพื่อรับข้อร้องเรียน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ถนนเทศบาล ๑๙ ตำบลสระแก้ว อำเภอเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว ๒๗๐๐๐
๕. หน้า Facebook ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว

**ผลการวิเคราะห์ ดังนี้**

๑) จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๑ จำนวนข้อร้องเรียน และร้อยละความสำเร็จในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ในประเด็นการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงาน ที่ประสบความสำเร็จ และไม่สำเร็จ ครั้งที่ ๑ รอบ ๖ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๗ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จำนวนเรื่องร้องเรียน	การจัดการ		หมายเหตุ
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ	
๐	-	-	

หน่วย : กิจกรรม

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ยังไม่ได้รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ จากบุคลากรในสังกัดฯ และประชาชนที่อยู่ในเขตอำเภอเมืองสระแก้ว ที่ได้รับผลกระทบการทุจริต และประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ

## ปัญหาและอุปสรรค

ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจยังไม่รับทราบช่องทาง และแนวทางการร้องเรียน

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองสระแก้ว ได้จัดทำ
  - ๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป
  - ๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๔ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และส่งให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัด ฯ รับทราบ และดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติแล้ว
๒. ได้นำ (๑) คู่มือปฏิบัติงานการจัดการเรื่องราวร้องเรียนทั่วไป และ (๒) คู่มือการปฏิบัติงานการรับเรื่องร้องเรียนการทุจริต และประพฤติมิชอบ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ ๒๕๖๗ ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ [www.sko.moph.go.th](http://www.sko.moph.go.th)
๓. ได้ดำเนินการ ประชาสัมพันธ์ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน ให้หัวหน้าส่วนราชการอำเภอเมืองสระแก้ว/ผู้บริหารสถานศึกษาอำเภอเมืองสระแก้ว/นายกองค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล/ผอ.รพ.สต.ทุกแห่ง/กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน/อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านรับทราบ ผ่านการประชุมประจำเดือนส่วนราชการ